

4)3. : LES VOLONTAIRES DES COMITÉS AIDES

Effectif global : 300 écoutants bénévoles assurant entre 18 et 20 % de l'activité téléphonique.

Équipe de 60 écoutants à Paris, chacun assure une tranche 19h-23h par semaine, (6 écoutants par soirée).

Équipes comprises entre 6 et 15 écoutants en province.

Les volontaires ont dans l'ensemble assuré une continuité satisfaisante du service. Toutefois, des équipes représentant entre 10 et 15% des effectifs du 19-23 heures ont du mal à s'étoffer et à se renouveler suffisamment pour tenir les permanences prévues.

Le Comité AIDES de Montpellier a cessé sa participation faute d'une équipe d'écoutants assez nombreux. Toulouse et Nîmes prennent une partie de la surcharge, le reste est assuré par les salariés en heures supplémentaires.

Cette situation est exceptionnelle. Toutefois, les équipes d'AIDES ont besoin d'être soutenues et encouragées car en dehors des sept villes - pôles, les écoutants sont assez isolés. C'est pourquoi, soit à l'échelon régional, soit à l'échelon national, les sessions de formation, les rencontres, les participations aux journées d'étude, doivent leur être ouvertes et tenir compte de la disponibilité des volontaires.

Les exigences en matières d'évaluation et de formation sont également adaptées aux données spécifiques de l'activité bénévole. Un niveau minimum de connaissances a été déterminé et vérifié (QCM, simulations d'appels).

Les volontaires reçoivent de chaque pôle régional la documentation dont disposent les salariés. Plusieurs Comités ont demandé que, dans la mesure des places disponibles, des volontaires participent aux sessions de formation à l'écoute, même s'il n'est pas assuré qu'ils rejoignent les équipes de répondants. Ce principe a été admis par Sida Info Service.

Une des difficultés non résolue réside dans la mise en oeuvre d'une véritable évaluation de la qualité de la réponse. Un groupe AIDES-S.I.S est chargé de trouver des solutions pour 1993.